

PERAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Arhesti Nora Yulanda
Universitas Musi Rawas
norayulanda@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada Masyarakat Bidang Pelayanan Umum di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau. penelitian bermanfaat membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tercipta pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Teknik analisis data menurut Miles and Huberman (Dalam Sugiyono, h.91) dengan tahapan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Berdasarkan aspek sumber daya manusia yaitu pendidikan pegawai pada bidang pelayanan umum telah sesuai dengan standar pendidikan dan standar pelayanan. aspek sarana melalui pendingin ruangan dan komputer telah memadai karena cukupnya sarana yang disediakan oleh camat. aspek prasarana yaitu ruang tunggu dan loket pelayanan tidak terdapat loket pelayanan karena camat ingin pegawai dan masyarakatnya lebih dekat dengan cara bertatap langsung sehingga meninggalkan kesan kekeluargaan antara pemberi dan penerima layanan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa peran camat terhadap peningkatan pelayanan umum kepada masyarakat telah tercapai.

Kata Kunci: *Peran; Pelayanan; Masyarakat.*

ABSTRACT

This study aims to determine the role of the sub-district head in improving the quality of public services sector in East Lubuklinggau I sub- district office. This research is useful to help the government in improving better public service quality. This research uses a descriptive method. Data collection techniques are through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques according to Miles and Huberman (In Sugiyono, h.91) in the form of data reduction, data presentation and drawing conclusions or verification. Based on aspects of human resources, education of employees in the field of public services is in accordance with educational standards and service standards. Aspects of facilities through air conditioners and computers were adequate because of the sufficient facilities provided by the sub-district head. Aspects of infrastructure, namely waiting rooms and service counters, it was found that there were no service counters because the subdistrict head wanted his employees and communities become closer by face-to-face ways so that giving a sense of kinship between the giver and recipient of the service. As the result, it can be concluded that the role of the sub-district head in improving public services to the community has been achieved.

Keywords: *Role; Service; Community.*

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah: kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pernyataan tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah Kecamatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Dalam meningkatkan dan mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien maka dibutuhkan aparatur yang profesional dalam bidang pelayanan. Sehingga dengan adanya aparatur yang profesional dapat memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan masyarakat yang dilayani. Dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I dibutuhkan aparatur yang profesional dalam pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang dilayani, selain itu fasilitas penunjang juga harus memadai untuk menunjang kinerja pegawai.

Peneliti mengamati bahwa permasalahan di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I selama ini adalah pelayanan, hal ini disebabkan karena Camat sangat berperan penting dalam pelayanan yang diberikan oleh bawahannya terhadap masyarakat yang berkepentingan, camat sendiri berfungsi

mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum dan penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan Perangkat daerah di tingkat Kecamatan. Berdasarkan uraian latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau dengan judul “Peran Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat”.

TINJAUAN PUSTAKA

Ellia (2015) menyatakan bahwa Aparatur pemerintah dalam menjalankan pekerjaannya berupa pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Malinau dapat dikatakan sudah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Hal ini dikaitkan dengan tiga indikator, dimana aparatur pemerintah sudah dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik walaupun terdapat beberapa persoalan yang sering terjadi, seperti: jarak suatu desa yang sangat jauh dari kecamatannya sendiri, listrik di kecamatan tidak bisa digunakan sepenuhnya sehingga ini mengakibatkan tidak tepatnya waktu dalam memberikan pelayanan, dan terlebih lagi jika yang datang berurusan di kantor dari desa yang jauh seperti desa Long Sule, Long Pipa. Inilah yang menjadi permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Malinau.

Menurut Sarumaha dan Dewi (2016), pengawasan oleh camat sudah baik yang dibuktikan melalui tiga indikator yaitu pemantauan, pemeriksaan, dan evaluasi. Baiknya pelaksanaan pengawasan Camat berpengaruh kepada kondisi disiplin kerja pegawai Kecamatan yang masuk

dalam kategori cukup, dilihat dari tiga sub indikator yaitu ketaatan terhadap jam kerja, ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, dan tingkat pelanggaran terhadap peraturan”.

Menurut Makmuri Muchlas (2008, h.251) mengatakan bahwa peran adalah sebagai corak perilaku yang diharapkan, yang seharusnya dimiliki seseorang yang menduduki salah satu posisi di dalam sebuah unit sosial, Pengertian tentang perilaku yang diperankan akan menjadi sangat sederhana andaikan setiap individu di antara kita memilih satu peran dan memainkannya secara reguler dan konsisten. Dari pengertian di atas peneliti menyimpulkan bahwa Peran ialah perilaku dan tugas seseorang yang menduduki suatu jabatan agar bekerja secara konsisten dan agar dapat merubah keadaan menjadi lebih baik lagi.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang kecamatan, maka camat dalam memimpin kecamatan bertugas di antaranya; Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang mengatur pelaksanaan urusan pemerintahan umum; Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat; Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah.

Menurut Tjiptono dalam Hardiansyah (2011, h.40) menerangkan bahwa kualitas adalah Kesesuaian dengan Persyaratan, Kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.

Pelayanan Publik Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sumber Daya Manusia, menurut Hasibuan (2012, h.12) Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang memiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya di motivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan SDM yang sudah memiliki keterampilan mengelola data dan informasi, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada semua pihak.

Menurut Moenir (2010, h.119) Sarana yang dimaksud ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama untuk membantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

METODOLOGI PENELITIAN

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif peneliti bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, yang terdapat dalam suatu konteks yang khusus yang ilmiah dengan melihat fenomena yang terjadi apa adanya dan tidak manipulasi. Menurut Sugiono (2013, h.2) Metode Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I tentang Peran Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I Kota Lubuklinggau, Sumber Daya Manusia sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan sumber daya manusia yang sudah memiliki keterampilan mengelola data dan informasi, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada semua pihak. Camat selaku pemimpin Kecamatan dituntut untuk memberikan perilaku yang baik bagi bawahan sehingga pelayanan yang diberikan oleh pegawai nya terhadap masyarakat Kecamatan Lubuklinggau Timur I dapat dikatakan berkualitas.

Untuk memperkuat hasil observasi diatas, Peneliti melakukan metode wawancara sebagaimana yang di ungkapkan oleh Taslim muda selaku Sekretaris Camat Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I.

“seperti yang kita ketahui bahwa pendidikan adalah proses belajar mengajar dalam rangka peningkatan kemampuan pegawai, perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya, Camat Kecamatan Lubuklinggau Timur I telah memberikan dorongan untuk bawahan nya khususnya pada bidang pelayanan umum untuk dapat terus melanjutkan pendidikan untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, namun untuk sekarang pegawai pada bidang pelayanan umum belum ada yang melanjutkan pendidikan”. Hal

tersebut diperkuat dengan apa yang disampaikan oleh Errada Selaku Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I, bahwa pendidikan lanjutan pada bidang pelayanan umum belum ada karena belum tersedianya rencana

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan telah membuat Standar Pelayanan Kecamatan Lubuklinggau Timur I pada tahun 2017 yang dilakukan oleh Kasi pelayanan Umum yang merupakan hasil dari sosialisasi mengenai pelayanan publik. Pelatihan pegawai dilakukan dengan tujuan agar para pegawai memiliki pengetahuan, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Berikut pernyataan Taslim Muda selaku Sekretaris Camat Lubuklinggau Timur I bahwa pelatihan dirancang untuk membantu sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya, peningkatan kemampuan, pengetahuan, serta keterampilan pegawai dapat dilakukan melalui pelatihan ini, dalam pelayanan umum Camat telah memandatkan kasi pelayanan umum sendiri untuk mengikuti pelatihan eksternal berupa sosialisasi yang di lakukan pelatihan mengenai pelayanan publik dan membuat Standar Pelayanan yang dilakukan oleh Kasi Pelayanan Umum dan pegawai yang lain.

Sarana di bidang pelayanan umum Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I sudah baik dan sudah seperti yang diharapkan, seperti yang kita ketahui bahwa sarana sangat penting bagi pegawai kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I karena dapat melaksanakan pekerjaan dengan cepat, serta menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat yang berkepentingan.

1.1.2.1 Pendingin Ruangan (AC)

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada tanggal 25 Maret 2019 ditemukan bahwa pada bidang

pelayanan umum telah tersedia 3 (tiga) buah pendingin ruangan. Camat selaku pemimpin kecamatan telah cukup baik dalam mengembangkan sarana yaitu berupa pendingin ruangan pada bidang pelayanan umum, hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka masyarakat harus meninggalkan kesan positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I. Untuk pendingin ruangan tentunya menjadi sarana yang sangat diperhatikan karena ruang kerja yang nyaman harus didukung oleh alat dan tempat yang membuat nyaman dalam bekerja serta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti tersedia yaitu 3 (tiga) buah Komputer di ruang bidang pelayanan umum. Seperti yang disampaikan oleh Errada selaku Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I, guna untuk mempermudah pekerjaan pegawai serta mempercepat segala urusan baik bagi pegawai maupun bagi masyarakat di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I, untuk di Bidang Pelayanan Umum Komputer sangat berperan penting karena komputer sangat membantu dalam hal melayani masyarakat, dengan disediakan nya komputer maka pegawai tidak perlu lagi menulis secara manual, dan dalam memberikan pelayanan pun lebih cepat terselesaikan sehingga masyarakat tidak perlu lama menunggu.

Wawancara sebagaimana yang disampaikan oleh Taslim Muda selaku Sekretaris Camat Lubuklinggau Timur I mengatakan bahwa Camat sangat mementingkan kepuasan masyarakat Timur I, hal ini dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan khususnya pada bidang pelayanan umum, ruang tunggu yang disediakan pada bidang pelayanan umum berupa kursi untuk masyarakat menunggu sampai apa yang

dikehendakinya diselesaikan oleh pegawai kami. Melalui Staff Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I, masyarakat yang berkepentingan sudah disiapkan ruang tunggu berupa tempat duduk, karena pada dasarnya penyelenggara pelayanan publik tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat dengan cara memuaskan masyarakat demi tercapainya pelayanan yang berkualitas.

Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan (Subekhi dan Jauhar 2012, h.12) adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya di motivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Dari definisi tersebut bahwa sumber daya manusia ialah manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai suatu tujuan. Sumber daya manusia menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan, peralatan yang handal atau canggih tanpa berperan aktif dari SDM, tidak berarti apa-apa. Daya pikir adalah kecerdasan yang di bawa lahir (modal dasar) sedangkan percakapan di peroleh dari usaha (belajar dan pelatihan).

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil dijelaskan bahwa setiap Pegawai Negeri Sipil wajib memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan karier. Hal tersebut mengacu pada Camat Kecamatan Lubuklinggau Timur I yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada bawahan nya untuk terus melanjutkan pendidikan formal.

Menurut Marwansyah (2014, h.156) tujuan dari pelatihan adalah agar individu, dalam situasi kerja, dapat memperoleh kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas atau pekerjaan

tertentu secara memuaskan. Dengan diadakannya pelatihan maka terbukti mampu meningkatkan keterampilan dan motivasi. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan sementara bahwa pelatihan berupa sosialisasi pembentukan standar pelayanan yang dilakukan oleh kasi pelayanan umum beserta staf dalam meningkatkan keterampilan untuk Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I pada tahun 2017 telah dilaksanakan dan menghasilkan standar pelayanan pada tahun yang sama. Untuk memperkuat hasil penelitian ini, peneliti melampirkan standar pelayanan yang merupakan hasil dari sosialisasi tersebut.

Menurut Moenir (2010, h.119) Sarana yang dimaksud ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama untuk membantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Berdasarkan Standar Pelayanan Publik menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, Sarana ialah salah satu tolok ukur dari pelayanan publik apakah dapat dikatakan berkualitas atau tidak, hal ini mengacu pada kantor kecamatan lubuklinggau timur I yang telah menyediakan sarana khususnya pendingin ruangan untuk membuat kesan yang positif bagi masyarakatnya.

Pelayanan umum, dengan adanya komputer juga dapat membuat masyarakat nyaman karena tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Menurut Moenir (2010, h.119) fungsi sarana adalah untuk mempercepat pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, lebih mudah dan sederhana dalam gerak pelakunya, menimbulkan rasa puas kepada orang-orang yang berkepentingan sehingga

dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Menurut Mahmudi (2015, h. 224) Prinsip Pelayanan Publik yang harus dipenuhi oleh suatu instansi penyedia layanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Salah satu prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai. Hal tersebut di atas sesuai dengan Tupoksi Kecamatan yang mana dijelaskan bahwa pelayanan umum mengelola sarana dan prasarana kantor dan tertuang dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan bahwa pelaksana pelayanan ditegaskan agar tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik lainnya.

Menurut Hardiansyah (2011, h.40) dijelaskan bahwa kualitas adalah ksesesuaiamn dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan kelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat, camat telah memandatkan kepada kasi dan staf pelayanan umum untuk PATEN dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang mana proses pengelolaan pelayanan mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat yaitu melalui satu meja yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan pada bidang pelayanan umum. Dalam pelayanan yang diberikan serta jumlah masyarakat yang diberikan pelayanan, peneliti mendapatkan dokumentasi berupa rekap hasil pelayanan kepada masyarakat pada bulan Mei 2019.

SIMPULAN

Berdasarkan aspek sumber daya manusia yaitu pendidikan pegawai pada bidang pelayanan umum di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I telah sesuai dengan standar pendidikan dan standar pelayanan. Berdasarkan aspek sarana melalui pendingin ruangan dan komputer telah memadai karena cukupnya sarana yang disediakan oleh camat. Aspek prasarana yaitu ruang tunggu dan loket pelayanan bahwa di Kantor kecamatan lubuklinggau timur I tidak terdapat loket pelayanan karena camat ingin pegawai dan masyarakatnya lebih dekat dengan cara bertatap langsung sehingga meninggalkan kesan kekeluargaan antara pemberi dan penerima layanan di bidang pelayanan umum sehingga terdapat peningkatan pelayanan umum kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikonto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi), Rineka Cipta: Jakarta.
- Ellia, 2015. "Upaya Camat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Malinau 3(3)". *Jurnal Pemerintah Integratif*, 2337-8670. (diakses pada 28 Nov 2018).
- Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi, (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mawardani, N.H. (2009). *Ilmu Budaya Dasar Ilmu Sosial Dasar Ilmu Budaya Dasar*, CV Pustaka Setia: Bandung.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muchlas, M. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, No 112 Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*, No 244 Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2010). *Peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*, No 74 Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan*, No 73. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Standar Pelayanan minimal*, No 2 Sekretariat Negara. Jakarta
- Pemerintah Indonesia. 2016. *Peraturan Walikota Lubuklinggau Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan*, No 60 Sekretaris Daerah. Lubuklinggau.
- Subekhi, A., & Muhammad, J. (2012). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Prestasi Pustaka: Jakarta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusniawati, W. & Dewi, R. (2016). "Peran Camat Dalam Mengawasi Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan 4 (1)". *Jurnal Administrasi Publik*, 52-64. (diakses pada 17 Desember 2018).